

Oportunidades del terminal móvil en la atención al cliente

Son innumerables las aportaciones que la telefonía móvil ha realizado hasta el momento a los servicios de atención al cliente de las compañías.

El gran valor diferencial de dichas aportaciones podría resumirse en las siguientes líneas básicas: comunicación en cualquier momento y en cualquier lugar con el cliente, atendiendo sus necesidades por medio de agentes o sistemas IVR y la posibilidad de efectuar confirmaciones de los servicios requeridos vía SMS o MMS

Estos elementos han contribuido a mejorar la satisfacción de los clientes siendo, a su vez, unas potentes herramientas para las corporaciones, que les permiten trabajar en la fidelización de sus clientes, cuestión de vital importancia al tener un impacto directo en las cuentas de resultados. Incuestionablemente, el teléfono móvil, con sus valores diferenciales antes resaltados, ha complementado muy eficazmente a los servicios de atención al cliente siendo en este momento un componente más de los mismos de vital importancia. Así las cosas, cabría preguntarse si el móvil puede hacer más por los servicios de atención al cliente utilizando la interfaz multimedia de su terminal como ventana de comunicación con el mismo.

Como expertos en atención al cliente y en tecnología, en Ydilo evaluamos esa pregunta hace tres años y ante las oportunidades que se vislumbraban, realizamos una gran apuesta en Investigación y Desarrollo. El resultado ha sido Ydilo atención al cliente en el móvil, una solución que las principales operadoras, pioneras, están implantando. Debido a la diversidad y lo novedoso de las tecnologías que soportan estas soluciones, la confusión en los términos y contenidos cuando se habla de

las mismas es formidable. En este artículo repasaremos las diferentes tecnologías que se están empleando al efecto. Asimismo describiremos nuestra visión en cuanto a la implantación de estas soluciones, tanto en lo concerniente a la tecnología que las soporta como a la adopción de las mismas por los diferentes sectores.

Aspectos tecnológicos con impacto en el campo de las soluciones de atención al cliente en el móvil

En este punto revisamos los siguientes campos tecnológicos:

- WAP (Wireless Application Protocol)
- AJAX (Asynchronous JavaScript And XML) y navegadores
- J2ME (Java 2 Platform, Micro Edition)
- Aplicaciones nativas (desarrollos directos en sistemas operativos del terminal)

WAP (Wireless Application Protocol)

Esta fue la primera tecnología relevante concebida para permitir el acceso a través de los terminales móviles a los contenidos de la Web. El mérito de esta iniciativa es precisamente el hecho de tratarse de una primera tentativa, si bien el éxito de la misma ha arrojado más sombras que luces.

Los principales problemas de esta tecnología pasan por una parte por proporcionar una interfaz pobre, difícil de usar y poco interactiva. Adicionalmente, las pá-



Natalia Talayero San Miguel
Sales and Marketing
Director
Ydilo





ginas no están adaptadas al tamaño del móvil, restan-
do legibilidad y la implementación en el servidor resul-
ta compleja.

AJAX (Asynchronous JavaScript And XML) y navegadores

AJAX es una combinación de tecnologías existentes con la finalidad, entre otras, de mejorar la experiencia de usuario en la Web.

La inteligencia de las aplicaciones se reparte entre el terminal del cliente - bien sea ordenador, teléfono móvil u otro-, y el servidor, permitiendo una interacción dinámica, sin necesidad de recargar la página en uso con cada acción. En definitiva, los contenidos se van actualizando de forma asíncrona y transparente para el usuario lo que mejora su experiencia de uso.

En la actualidad algunos navegadores para móviles están comenzando a permitir AJAX, entre otros el Opera Mini, desarrollados en J2ME. A pesar de ello, siguen planteando una serie de inconvenientes como la falta de integración con los canales IVR/agente, dificultad de incorporar audio (no existiendo una solución de mercado que permita generar locuciones dinámicas), la falta de acceso a características y dispositivos del terminal (ej. iniciar llamada) todo ello fundamental en un canal de atención al cliente.

Por otra parte, presentan problemas de operación como puede ser la necesidad de adaptar los contenidos, páginas y formatos a los diversos dispositivos, perdién-

...
**Las grandes
operadoras de
telecomunicacio-
nes están siendo
las pioneras en
la puesta en
marcha de
soluciones de
atención al
cliente.**

dose la supuesta homogeneidad, incurriendo en gastos ocultos de desarrollo y mantenimiento.

J2ME (Java 2 Platform, Micro Edition)

Se trata de un subconjunto de la plataforma java, destinado a proporcionar una serie de APIs Java para el desarrollo de software en dispositivos con limitaciones de recursos, entre otros los teléfonos móviles.

A día de hoy J2ME no es una tecnología implantada en la totalidad de terminales. No obstante, dado el incremento de la capacidad de los dispositivos tanto en potencia como en memoria y el número cada vez mayor de "widget" o juegos, entre otros, en J2ME, la instalación de esta tecnología es una realidad en ellos. Si tenemos en consideración el alto grado de rotación de los mismos, podemos concluir que J2ME tendrá una gran penetración en el parque de móviles en muy poco tiempo. Aunque los terminales sean distintos, el hecho de contar con una herramienta común -J2ME- facilita la presentación de una solución homogénea en todos ellos. A lo anterior se suma la capacidad gráfica que J2ME ofrece, lo que redundará en lo atractivo y fácil de usar de la interfaz.

Aplicaciones nativas (desarrollos directos en sistemas operativos del terminal)

Estas aplicaciones se programan directamente sobre el sistema operativo de los terminales. Pueden realizar algunas acciones que a nivel J2ME no son posibles, como por ejemplo consultar el estado de la batería o listar las aplicaciones instaladas en el móvil.

- Aunque también presentan varios inconvenientes:
- Se debe desarrollar, controlar y operar una plataforma y aplicaciones para cada sistema operativo. Todo ello, en un entorno de riesgo, donde los fabricantes de terminales sobre sistemas operativos abiertos pueden cambiar de estrategia a sistemas operativos propietarios. En el caso de los sistemas operativos propietarios, el "roadmap" tiene que estar acordado y validado por el fabricante de terminales con la dificultad y retrasos que esto supone.
 - La complejidad y el riesgo en el proceso de desarrollo y despliegue debido a que el equipo de desarrolladores



acceden directamente al kernel del terminal. La gestión de este riesgo exige unas fases de testeo mucho más largas, incrementando el "time to market".

- En caso de ser aplicaciones siempre activas (en "background") se generan problemas adicionales importantes como consumos de batería destacables y potenciales conflictos con otras aplicativos que el cliente pueda desear emplear (por ej. aplicaciones de GPS, juegos)

Nuestra opción

Nuestra solución se basa en una arquitectura cliente - servidor en la que el cliente, denominado Ydilo Action, es un programa en J2ME.

Una de nuestras prioridades es proporcionar una interacción ágil garantizando la validez de los datos que se presentan al cliente. Esto lo hemos conseguido a través de una distribución inteligente de los flujos y contenidos entre el cliente y el servidor, donde existe una validación de los datos para asegurar que los contenidos están actualizados antes de mostrárselo al cliente. Otro elemento vital de nuestra opción ha sido el poder presentar una interfaz atractiva y fácil de usar. Como hemos visto antes, J2ME lo permite. De cara a la universalidad, J2ME ya es una realidad en un gran número de terminales. En el fu-

...
Una de nuestras prioridades es proporcionar una interacción ágil garantizando la validez de los datos que se presentan al cliente.



turo, el parque de móviles sin esta tecnología representará una cifra residual.

En función de la segmentación definida por la compañía, así como otros criterios -ej. usos más frecuentes- la aplicación varía dinámicamente personalizándose para cada cliente. Adicionalmente, la funcionalidad Push Wake Up! permite despertar Ydilo Action presentando en la pantalla una promoción y permitiendo al cliente suscribirse directamente a la misma.

Adopción de estas tecnologías por los distintos sectores

Las grandes operadoras de telecomunicaciones, debido a que controlan el tráfico de datos y por tanto pueden ofrecer fácilmente este tipo de atención al cliente sin cargo, además de su interés en fomentar el uso de aplicaciones multimedia en red están siendo las pioneras en la puesta en marcha de estas soluciones. Sectores como la Banca, empresas de venta de tickets para eventos o viajes, o la Administración Pública han manifestado un interés en la adopción de estas tecnologías. Con seguridad, durante el presente año veremos como las compañías pertenecientes a estos sectores comienzan a implementar soluciones en este ámbito.

Conclusiones

Existe una clara oportunidad de mejorar la atención al cliente mediante soluciones que usen la interfaz multimedia del móvil.

J2ME es una tecnología que se está universalizando en los terminales móviles. Esto, unido a una arquitectura cliente / servidor, permite ofrecer una solución de atención al cliente en el móvil universal, con alto grado de usabilidad (atractiva, interactiva y fácil de usar) y personalizable.

En base a todos estos aspectos, nuestra compañía ha desarrollado Ydilo Atención al Cliente en el móvil, solución que ya se está implementado en operadoras móviles. **cc**